



## INFORME DE PQR

**Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020**

CAUSAL	ACCEDE	ACCEDE PARCIAL	NO ACCEDE	CONFIRMA	MODIFICA	RECHAZA	TOTAL
Inconformidad con la medición de consumo	92	49	127	176	32	4	480
Inconformidad por desviación significativa	30		14	3	2		49
Cobros por promedio	16	6	6	4			32
Cobros inoportunos	10	5	19	5			39
Clase de uso incorrecto	10	1	2		1		14
Datos generales incorrectos	28	5		2	3		38
Estrato incorrecto	11	2		1			14
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	3	4	2	2	1		12
Inconformidad con el cambio o cobro	3	2	4		1		10
Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio	13		3		1		17
Solicitud suspensión Temporal del Servicio	8	2	4				14
Terminación del Contrato	10		12	2			24
Suscriptor efectúa pago pero no es aplicado por la Empresa en la facturación				5			5
Cobro por intereses de mora, refinanciación, cartera, acuerdos de pago	1		3	1			5
Otros	9	3	10	9			31
<b>TOTAL RECLAMACIONES</b>	<b>244</b>	<b>79</b>	<b>206</b>	<b>205</b>	<b>41</b>	<b>4</b>	<b>784</b>

PETICIONES					
CAUSAL	TIPO DE RESPUESTA				TOTAL PETICIÓN
	ACCEDE	ACCEDE PARCIAL	NO ACCEDE	CONFIRMA	
Descuento por predio desocupado	76	4	3	1	84

Desde el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2020, se radicaron 868 Peticiones, Quejas y Reclamaciones

**EDUARDO ANDRÉS HERNANDEZ PAVA**  
**Director Comercial**